

REVISTA ESPAÑOLA DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA  
31, 1, ENERO-MARZO, 39-51, 2008  
ISSN 0210-0614

## Servicio de referencia virtual: teoría y práctica en torno a las políticas para su gestión y desarrollo

*Virtual reference service: theory and practice concerning the policies for its developments and management*

Ramón Alberto Manso Rodríguez\*

**Resumen:** Todo servicio bibliotecario que se implementa requiere de la definición de políticas que permitan su desarrollo exitoso. En este sentido el servicio de referencia virtual no está exento de ello. Al igual que para el resto de los servicios que las instituciones de información ofrecen, esta etapa se considera esencial a la hora de organizar el mismo, con la diferencia de que esta modalidad de servicio aún en desarrollo incipiente, no tiene una norma internacional que la respalde. Este trabajo pretende hacer un análisis de las propuestas de políticas realizadas por organizaciones y proyectos que han marcado pautas en el desarrollo del mismo, estableciendo una comparación en varios aspectos esenciales: organización del servicio, personal que lo atiende, privacidad y respeto al derecho de autor.

**Palabras clave:** servicio de referencia virtual, políticas, servicios de información, diseño de servicio de información.

**Abstract:** Every library service to be implemented requires a definition of its policies for its successful development. In that sense, the virtual reference service is not an exception and the same happens with the rest of services provided by any information institution at this stage of policy design. Unfortunately this kind of service does not have an international standard to support it. This paper aims to analyse the policy proposals established by organizations and projects, proposals that have been a guideline by establishing comparisons in aspects of foremost relevance like: service organization, staff, privacy and respect to the copyright.

**Keywords:** virtual reference service, policies, information service, information service design

### 1. Introducción

El servicio de referencia virtual surge en Estados Unidos en la década de los ochenta del siglo pasado, y aún carece de una denominación y conceptualización únicas, así aparece en la literatura sobre el tema, identificada indistintamente como:

---

\* Universidad Central «Marta Abreu» de Las Villas. Santa Clara, Cuba.

Correo-e: [manso@uclv.edu.cu](mailto:manso@uclv.edu.cu).

Recibido: 23-11-06; 2.<sup>a</sup> versión: 23-5-07.

en línea, digital, electrónico y virtual, denominaciones basadas, en lo fundamental en el tipo de tecnología que se utiliza para su desarrollo.

Al realizar un análisis de las definiciones ofrecidas por varios autores (Kasowitz, 1998; Wasik, 1999; Ammentorp y Hummelshoj, 2001; Saunders, 2001; Lankes, 2003; Whitlatch, 2003; Pomerantz, 2003; Smith, 2003) y organizaciones como la American Library Association (ALA) (2003), Virtual Reference Desk (VRD) (2005), Online Computer Library Center (OCLC) (2005) se puede apreciar que todas comparten una idea central: el uso de las tecnologías de la información para facilitar la comunicación, a distancia, entre el usuario y los bibliotecarios o expertos.

Por tanto, el concepto de servicio de referencia virtual puede quedar enunciado como aquel que mediante el empleo de las tecnologías de la información, permite la comunicación del usuario con el bibliotecario o experto en una temática, en cualquier momento o lugar, para la satisfacción de sus necesidades formativas e informativas.

Como se puede apreciar, este proceso está integrado por cuatro elementos fundamentales: el usuario, la interfaz de comunicación, el experto o bibliotecario y las fuentes de información, quienes interactúan indistintamente en las cinco etapas que Lankes (citado por Wasik, 1999) ha identificado como partes esenciales del mismo: formulación y recepción de la pregunta, chequeo y redireccionamiento de la pregunta, formulación de la respuesta, envío de la respuesta y archivo y control estadístico del servicio.

Todo este proceso es apoyado por el empleo de herramientas tecnológicas existentes: correo electrónico, formularios Web, Chat, videoconferencia, MOO (Multi-User Object Oriented), mensajería instantánea, entre otras. El empleo de la tecnología idónea, para el mantenimiento de la calidad del mismo, depende de las disponibilidades técnicas de la organización que desarrolla el servicio, quienes han de estudiar las ventajas y desventajas de cada una de ellas y seleccionar la más adecuada a su entorno.

Igualmente resulta necesario, para un desarrollo coherente del servicio, tener en cuenta una serie de pasos que permitan el correcto diseño y mantenimiento de esta modalidad. En este contexto han surgido varias metodologías para lograr esta finalidad (García Marco, 1997; Lankes y Kasowitz, 1998; Sloan, 1998; Ammentorp y Hummelshoj, 2001), unas complementan las otras, pero no existe un método único.

En fin, la implementación de los servicios de referencia virtual en las organizaciones de información, permite que estos lleguen a una mayor cantidad de usuarios sin algunas limitaciones propias de la situación presencial, pero también plantean nuevas dificultades y desafíos, lo que hace necesario definir claramente políticas que permitan un desarrollo exitoso de esta modalidad de servicio bibliotecario, es por ello que este proceso se considera fundamental a la hora de organizar el mismo.

Sobre este tema existen algunas propuestas interesantes elaboradas por organizaciones internacionales, como por ejemplo la IFLA y la ALA, quienes han preparado, a partir de las sugerencias realizadas por comités creados para atender esta temática, unas guías o recomendaciones válidas para cualquier organización de

información que desee desarrollar servicios de este tipo. Y aunque aún se carece de una norma internacional, estas ideas, junto a la de autores expertos en el tema y a la de algunos proyectos, son analizadas en la presente comunicación, a fin de tener una noción de lo avanzado en relación con el tópico que nos ocupa: el establecimiento de políticas que permiten un desarrollo exitoso de esta modalidad de servicio.

## **2. Metodología**

El método utilizado para la formulación de los contenidos de este trabajo fue el documental clásico, mediante el mismo se estudiaron diferentes fuentes de información documental las que sirvieron para la construcción de los referentes teóricos, metodológicos, organizativos y conceptuales sobre el servicio de referencia virtual y las políticas para su gestión y desarrollo.

Después de un análisis de los referentes teóricos sobre el tema de las políticas en el servicio de referencia virtual se determinaron aquellos elementos que se debían considerar a la hora de confeccionar las mismas, las que se emplearon para hacer un diagnóstico en algunas instituciones, a fin de conocer el comportamiento en la práctica de los indicadores analizados.

Para el análisis de la práctica actual en relación con el tema que ocupa este trabajo, se seleccionaron aleatoriamente cinco organizaciones, sin importar su nivel de desarrollo, sus resultados y trayectoria, solo, sobre la base de que fuera representativa de diferentes instituciones de información y su política del servicio estuviera accesible.

## **3. Políticas para la gestión y desarrollo del Servicio de referencia virtual: análisis teórico**

Como se ha mencionado anteriormente, aún no existe una norma internacional sobre el asunto, por tanto, para realizar este estudio se han tomado como referentes las propuestas del comité Machine Assisted Reference Section (MARS) de la American Library Association (ALA), que preparó las «*Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*», aprobadas por la junta directiva de la Reference and User Services Association (RUSA) en junio de 2004 y las «*Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital*», elaboradas en el 2004 por la Referente Work Section de la Internacional Federation of Library Associations and Institutions (IFLA); así como los trabajos de los autores Sloan (1998) y Whitlatch (2003), expertos en el tema.

A partir de estos documentos, esta investigación examina lo que de forma teórica esta expresado para la confección de políticas en proyectos concretos, con el fin de contestar las preguntas siguientes: ¿Las instituciones de información tienen concebida la forma de organizar el servicio de referencia virtual? ¿Hay un compromiso

de la administración en el desarrollo de esta modalidad de servicio? ¿Qué actitudes han de tener los profesionales que se enfrentan al servicio? ¿Los servicios de referencia virtual tienen políticas claras en relación con la privacidad del usuario y el respeto a las normas de derecho de autor? El resultado del análisis de estas cuestiones se discute a continuación.

### **3.1. Organización general del servicio**

La IFLA (2004) en sus recomendaciones para el desarrollo de este servicio, propone respecto a dicho aspecto algunas sugerencias medulares, entre estas podemos destacar: la importancia de la elaboración de normas, políticas y procedimientos acordes con la institución, la definición del universo de usuarios, el alcance temático del mismo y otros aspectos relativos al financiamiento y a la tecnología disponible.

En la preparación del servicio de referencia virtual, la ALA (2004) en el documento antes mencionado, recalca que éste ha de verse como continuidad de los servicios que tradicionalmente la institución ofrece, y que la administración debe estar comprometida en el desarrollo del mismo, aspecto al que le dedica tres apartados. Al igual que su homóloga, la IFLA, hace referencia a la necesidad de definir el universo de usuarios a atender y al alcance temático del mismo. Incorporando además lo relativo a los parámetros de tiempo en los que se ha de satisfacer la necesidad del usuario.

Con respecto al compromiso que la administración de una institución ha de asumir en relación con esta modalidad de servicio, Sloan (1998) plantea como una necesidad esencial el apoyo de la misma. Alerta este autor, acerca de que la administración ha de cerciorarse de que el servicio se encuentra incorporado a la estructura administrativa correspondiente, para que en caso de cambio del personal, el mismo tenga continuidad.

Un aspecto importante en relación con la política del servicio, es abordado por Sloan (1998), quien señala que se debe determinar la modalidad en la que se va a ofrecer y el nivel de profundidad y tipo de respuesta: básico o especializado, documental o bibliográfico.

En relación con la infraestructura, Sloan (1998) refiere que si bien es necesario en el diseño del servicio tener en cuenta la tecnología que emplea el usuario, es también importante asegurarse del equipamiento que posee la biblioteca con vistas a realizar un trabajo correcto y con eficacia. Ha de tenerse en cuenta la infraestructura técnica con la que se cuenta: equipamiento, software, instalaciones, conectividad, ancho de banda; pero además asegurar los recursos documentales necesarios, tanto electrónicos como impresos. Este aspecto también es abordado por la ALA (2004), bajo un epígrafe denominado *Infraestructura/Facilidades* y desarrollado en seis apartados, donde se hace alusión a la necesidad de proporcionar espacio, mobiliario, estructura técnica: software, hardware, redes de comunicación y a la actualización continua de esta, con el fin de lograr la misión del servicio.

En este punto, un poco general, y en el cual se han querido abordar diversas aristas del problema que nos ocupa, fundamentalmente lo relativo a la forma de ofrecer el servicio y a la infraestructura tecnológica que lo soporta, la información analizada hace hincapié en la importancia de contar con una administración comprometida en la prestación de la oferta informativa; lo demás es terreno ganado.

El hecho de que exista un apoyo institucional favorece en gran medida el éxito del servicio, por eso, en la definición de las políticas para este, se ha de explicitar todo lo concerniente a la funciones de la directiva con respecto a la implementación y posterior desarrollo de la modalidad de servicio, deslindando del presupuesto, lo que le es inherente al mismo de forma independiente.

Por otro lado, también es importante definir desde un principio la modalidad de servicio a ofrecer, los límites temporales y espaciales y las áreas temáticas a atender, así como analizar la infraestructura tecnológica disponible por la organización que desarrolla el proyecto y por los usuarios que harán uso de él.

### **3.2. Un eslabón importante: el personal que atiende el servicio**

Los recursos humanos juegan un rol fundamental en la realización de la oferta informativa. Al respecto la IFLA (2004) y la ALA (2004) comparten, en este punto, los mismos criterios, señalando que se ha de considerar en la definición de la política: los criterios para la selección del personal, la cantidad de bibliotecarios a emplear, la definición de sus responsabilidades y los calendarios de turnos de trabajo, así como sus sustitutos y supervisores, a fin de garantizar la estabilidad del servicio.

Por su parte Sloan (1998) propone que se ha de considerar cuidadosamente lo relacionado con el personal que atenderá el mismo, subrayando que esta tarea no debe recaer sobre un solo miembro de la organización y que no ha de verse como un deber adicionado, sino integrado a las tareas asignadas a un bibliotecario.

En lo concerniente a las normas de conducta del personal que labora en la prestación de la oferta, la IFLA (2004) recomienda tener en cuenta aspectos tales como: el compromiso del personal de prestar ayuda eficaz, mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder las preguntas, el respeto a los principios de la libertad intelectual y el acuse y respuesta a todas las preguntas, aunque solo sea para ofrecer disculpas por la imposibilidad de resolución de la demanda planteada.

Una actitud importante es introducida por la ALA (2004) en uno de sus puntos, al considerar que el personal que atiende el servicio debe tratar a los usuarios y colegas, así como las comunicaciones generadas a través del mismo, como privadas y confidenciales.

Como se aprecia en el análisis del asunto, la literatura consultada abunda poco en las actitudes que el personal que se enfrenta al servicio ha de observar y sí en las habilidades que ha de poseer para la realización del mismo. Por ello se considera oportuno señalar que quien se enfrenta a la tarea de trazar las directrices relativas al

desarrollo de esta modalidad en un proyecto concreto, tenga en cuenta estas, pues resulta evidente que la observancia de esas conductas redundara en el beneficio de la oferta informativa.

### **3.3. ¿Cuán seguros están los usuarios de que se respeta su derecho a la privacidad!**

Generalmente los servicios que se implementan requieren para su correcto funcionamiento de datos personales, tales como el nombre del usuario, su correo electrónico, teléfono y otros datos identificativos; por ello todo el que accede al servicio tiene derecho a tres aspectos importantes: el respeto a su intimidad, o sea, impedir que terceras personas tengan acceso a su información personal, a la confidencialidad, mantener el secreto con respecto a la relación entre los profesionales y el usuario y aparejado a esto la protección de sus datos personales, teniendo en cuenta las facilidades que brindan hoy las tecnologías para la transferencia de esta información (Fernández-Molina, 2000). Veamos entonces cómo se aborda este tema dentro de las políticas para el servicio de referencia virtual.

De manera explícita el documento confeccionado por la IFLA (2004) en el primer aspecto que conforma dicho material, sugiere en el punto referido al diseño de la interfaz de comunicación, que se ha de publicar una nota o declaración de privacidad de conformidad con el código jurídico local, de forma tal que el usuario conozca los fines con lo cuales se le recogen sus datos personales. En otra parte del referido punto, señala que el personal bibliotecario que atiende al servicio ha de familiarizarse con el estado actual de la legislación sobre privacidad y confidencialidad, entre otros, que serán abordados en el apartado siguiente.

A este aspecto se hace referencia con mayor claridad en el documento presentado por la ALA (2004), el cual dedica una sección completa al mismo, donde recomienda tener en cuenta que:

- Las comunicaciones entre el bibliotecario y los usuarios del servicio de referencia virtual deben ser privadas.
- Los datos que se recogen y mantienen con el propósito de evaluación deben proteger la confidencialidad de los usuarios, recomendando que los datos personales como nombre y correo electrónico sean eliminados de los archivos de la transacción, así como informarle este procedimiento al mismo.
- La inclusión de las transacciones en base de datos o FAQs no deben contener ninguna información confidencial acerca del usuario que realizó la solicitud, informándosele al mismo la posibilidad de que su pregunta sea incluida en estas herramientas y brindándosele la oportunidad de decir si se publica o no.

Al respecto Whitlatch (2003) plantea una serie de interrogantes, cuyas respuestas deben proporcionar un conjunto de elementos que faciliten la confección de

los lineamientos en este asunto, entre estas: las garantías de privacidad que esperan los usuarios, la definición de la información personal necesaria a incluir para proporcionar la evaluación del servicio y los procedimientos necesarios para proteger la privacidad de las transacciones.

Solamente Sloan (1998) hace alusión a este tema, cuando habla sobre la evaluación del servicio, refiriéndose a la necesidad de recopilar información personal sobre el usuario, la cual es posible, pero lo considera un problema pues se puede violar el respeto a la confiabilidad y privacidad del usuario, por tanto, sitúa el asunto como algo ético y urgente a resolver por la comunidad académica en la medida en que se desarrolla esta modalidad de servicio.

Como se puede observar, en relación con la privacidad del usuario, existe un consenso en los documentos consultados en mantener un estricto control de toda la información personal que se le solicita a la hora del mismo introducir una necesidad de información al servicio. Entonces, es cuestión del personal que labora en éste, mantener la confiabilidad de este proceder, por lo que sería oportuno que en la definición de las políticas de la oferta, también se incluyan las medidas a tomar en caso de que algún proveedor del servicio viole lo reglamentado, así como explicitar las facilidades de que dispone el usuario para que pueda reportar cualquier anomalía en relación con esto. Únicamente de esa manera el mismo estaría seguro de que se respeta su derecho a la privacidad.

### **3.4. Recursos de información para el servicio: ¿se respeta el derecho de autor?**

A pesar de ser un elemento de suma importancia, en la literatura analizada solo encontramos una referencia a esta cuestión en el documento presentado por la IFLA (2004), que incluye en la sección de los aspectos legales que el profesional que atiende el servicio ha de estar familiarizado con las legislaciones referentes al derecho de autor y sobre información pública; y en otro punto, el de las recomendaciones referentes al contenido, respecto a que se han de citar siempre las fuentes de información utilizadas, de forma íntegra y según una norma internacional.

Lamentablemente, a esta cuestión no se le da la magnitud que tiene, por ello en opinión del autor de este trabajo, quien trace las políticas del servicio en un proyecto determinado, ha de desarrollar todo lo referente al respeto al derecho de autor de forma clara y basado en las legislaciones existentes en su área de acción, defendiendo siempre el derecho al acceso a la información de los usuarios.

## **4. Las políticas del servicio de referencia virtual en la práctica**

Hasta ahora se ha analizado el comportamiento de la teoría con respecto a la definición de las políticas para el desarrollo de los servicios de referencia virtual; pero bien, puede asaltar una duda: ¿los proyectos que actualmente se encuentran en

implementación ignoran o no lo anteriormente expuesto? Un sondeo de algunas de estas iniciativas permitirá ahondar más sobre el asunto y la importancia del mismo para el desarrollo de esta modalidad de prestación.

El estudio tomó como referencia los servicios implementados por una biblioteca pública, tres bibliotecas universitarias y un proyecto colaborativo del área anglosajona, ya que, desgraciadamente, en el área hispanohablante el proyecto más emprendedor: *Pregunten las bibliotecas responden*, carece de la definición de sus políticas, al menos de modo visible para los usuarios.

Del análisis teórico expuesto en el punto anterior, se tomaron los elementos a considerar para realizar esta indagación, los cuales se muestran de forma resumida en la tabla siguiente (ver tabla 1), señalando el documento donde se hace referencia a estos aspectos y organizados en las cuatro cuestiones fundamentales enunciadas con anterioridad: organización del servicio, personal que lo atiende, los usuarios y los recursos informacionales.

**Tabla 1**  
**Aspectos a evaluar y documentos que lo referencian**

<i>Aspectos</i>	<i>Documentos donde se refieren</i>			
	<i>IFLA</i>	<i>ALA</i>	<i>Sloan</i>	<i>Whitlatch</i>
<b>Organización del servicio</b>				
Definición del universo de usuarios	X	X		
Alcance temático	X	X		
Tiempo de respuesta		X		
Modalidad			X	
Nivel de profundidad			X	
Aspectos tecnológicos	X	X	X	
Apoyo Institucional		X	X	
<b>Personal</b>				
Normas de conducta	X	X	X	
<b>Usuarios</b>				
Confidencialidad	X	X	X	X
Privacidad	X	X	X	X
Protección de los datos personales		X		X
Uso de normativas locales	X			
Facilidades de solicitar exclusión de las transacciones		X		
Normas de conducta	(Incluido por el autor de este trabajo)			
<b>Recursos Informacionales</b>				
Definición del respeto al derecho de autor	X			
Acceso a la información	(Incluido por el autor de este trabajo)			
Uso de la información generada por el servicio	(Incluido por el autor de este trabajo)			

El sondeo arrojó los siguientes resultados, primeramente vistos de forma particular por cada proyecto y posteriormente analizados en su conjunto.



*Ryerson University Library, Toronto, Canadá*

El servicio de referencia ofrecido por esta institución emplea las modalidades del Chat y el e-mail, como mecanismos de comunicación entre los usuarios y los profesionales que atienden el servicio. Tiene definida su política de desarrollo, donde se le informa al usuario el alcance del servicio, el cual se limita al personal propio de la universidad y el tiempo de respuesta a la demanda informativa, aunque dicho documento se centra fundamentalmente en exponer todo lo relativo al respeto a la privacidad del usuario, informándole de forma detallada los datos que se han de coleccionar, para qué usan el nivel de acceso, con quién se comparten y por qué es coleccionado cada dato solicitado, asegurándole la protección de sus datos con varios niveles de seguridad, así como brindándole la posibilidad de solicitar la eliminación de su transacción de la base de datos del servicio. Al final el documento hace una declaración clara de la protección de los datos personales y la confiabilidad de las transcripciones ocurridas durante la prestación del servicio.

*QuestionPoint*

El proyecto *QuestionPoint* es un servicio colaborativo entre varias instituciones, que proporciona, a través de la modalidad del Chat, la ayuda a los miembros de dichas organizaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En el documento sobre las políticas del servicio se explicita sobre el alcance del mismo, así como las normas de actuación de los bibliotecarios que prestan este, los límites de tiempo y el nivel de profundidad para la resolución de una demanda informativa y lo referente al derecho de autor, al mencionar que han de citarse los recursos informativos utilizados, incluso si la respuesta es elaborada a partir del conocimiento propio del personal que atiende el servicio, se ha de referenciar como tal.

Otro aspecto abordado en el documento referenciado anteriormente, es lo relativo al compromiso de las organizaciones participantes de proporcionar un supervisor que actúe como enlace entre la biblioteca y el consorcio y proveer el servicio con personal idóneo.

*The New York Public Library*

El servicio se ofrece en las modalidades de correo electrónico y Chat. Las políticas del servicio especifican el tiempo de resolución de las necesidades de información sometidas al mismo y los temas a solucionar. En el documento se hace una declaración de la actitud que el usuario ha de asumir con respecto al servicio y la posibilidad que tienen los proveedores de negarse a responder aquellas que laceren los propósitos para los cuales se realiza esta prestación, inclusive la suspensión de uso del mismo en el futuro.

Introduce el elemento de la protección de los derechos de autor, al referirse que siempre se citaran los materiales utilizados en la resolución de las demandas informativas y que el usuario ha de respetar, así como se le anuncia que el mismo no posee ningún derecho sobre las preguntas que someta al servicio, las cuales serán usadas por la biblioteca en función de sus necesidades.

También hace alusión a la necesidad de recoger información personal de los usuarios, comprometiéndose a no publicar ni proporcionar a otras organizaciones los datos que se compilan con intereses internos de la biblioteca.

#### *University Libraries, University of Illinois*

Emplea las modalidades de correo electrónico y Chat para la prestación del servicio, y en la definición de sus políticas anuncia el tipo de datos que es colectado por el servicio y con qué fines; el nivel de acceso a dicha información, el cual es solamente para el personal interno de la biblioteca y aclara, además, que únicamente comparte la información referente a las estadísticas y a las contestaciones, protegiendo los datos personales de los usuarios. De igual forma se le brinda a este la posibilidad de anular el registro de la transacción, mediante el envío de un correo electrónico.

#### *University of Alberta Libraries*

Servicio proporcionado a través de las modalidades de Chat y correo electrónico; posee una declaración de privacidad amparada por dos resoluciones locales. El documento explica el tipo de dato que se recoge y para que se usa dicha información, así como las medidas de seguridad que se toman para proteger los datos personales.

Resumiendo lo observado hasta el momento (véase Tabla 2), se puede apreciar que en no todos los proyectos existe una clara definición de aspectos vitales, como las normas de conducta del personal que atiende el servicio, el apoyo institucional y el respeto al derecho de autor.

Sin embargo, existe un consenso en establecer normas que reflejen el respeto a la confidencialidad, privacidad y protección de los datos personales de los usuarios, incluyendo la posibilidad de que este puede sugerir la eliminación de su transacción de la base de conocimiento que se genera a partir del servicio.

Algo también muy importante en relación con el usuario, es que todos estos proyectos, en el sitio donde se ofrece el servicio, brindan un enlace al documento que contiene las políticas del mismo, aspecto primordial para que este pueda conocer a qué se enfrenta a la hora de hacer uso de la oferta.

Para finalizar, como resultado de la comparación de cada uno de los documentos donde se enuncian las políticas de estos proyectos, se puede acotar que ninguno de

ellos recoge de forma íntegra todos los aspectos abordados en el estudio teórico; aunque existen unos más completos que otros, pero en elementos concretos, por ejemplo, las políticas del proyecto *Question Point* son fuertes en lo relativo a los elementos organizativos y a las normas de personal que ofrece el servicio, así es digno de destacar que de los estudiados es el único que hace referencia al tema; el de la *University of Alberta Libraries* lo es en todo lo concerniente a los derechos de los usuarios, incluyendo el uso de normativas locales para reforzar el mismo y el de la *The New York Public Library* incluye un elemento importante, las normas de conducta del usuario y las medidas a tomar en caso de no cumplirlas, aunque la fortaleza de este proyecto está en lo referente al respeto al derecho de autor y al uso y acceso de la información.

**Tabla 2**  
**Resumen de los aspectos abordados en la definición de las políticas de los proyectos analizados**

<i>Aspectos</i>	<i>Ryerson University Library</i>	<i>Question Point</i>	<i>The New York Public Library</i>	<i>University of Illinois Libraries</i>	<i>University of Alberta Libraries</i>
<b>Organización del servicio</b>					
Definición del universo de usuarios	X	X		X	
Alcance temático		X	X	X	
Tiempo de respuesta	X	X	X		
Modalidad	e-mail/chat	Chat	e-mail/chat	e-mail/chat	e-mail/chat
Nivel de profundidad		X			
Aspectos tecnológicos					
Apoyo Institucional		X			
<b>Personal</b>					
Normas de conducta		X			
<b>Usuarios</b>					
Confidencialidad	X		X	X	X
Privacidad	X		X	X	X
Protección de los datos personales	X		X	X	X
Uso de normativas locales					X
Facilidades de solicitar exclusión de las transacciones	X			X	X
Normas de conducta			X		
<b>Recursos Informativos</b>					
Definición del respeto al derecho de autor		X	X		
Acceso a la información			X		
Uso de la información generada por el servicio			X		

## 5. Conclusiones

Un correcto desarrollo de la modalidad de servicio de referencia virtual, requerirá contar con una definición clara de sus políticas, centradas fundamentalmente en los ejes siguientes:

- La implicación de la administración y su compromiso en asegurar la infraestructura y presupuesto necesarios.
- Las actitudes que deben ejercer los profesionales que se encargan de la prestación.
- La privacidad y confiabilidad que han de percibir los usuarios al hacer uso del servicio.
- El respeto a las normativas de derecho de autor existentes.

Sólo a través del desarrollo de estas pautas básicas las organizaciones podrán asegurar la continuidad de esta modalidad de servicio bibliotecario.

## 6. Bibliografía

- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA) (2004). Draft Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaourassoc/rusasections/mars/marssection/marscomm/draftvirtual.htm> [consultado 05/05/2005]
- AMMENTORP, S.; HUMMELSHOJ, M. (2001). Ask a Librarian: Web-Based Reference Question Services. Disponible en: [http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammmentorp\\_paper.doc](http://www.bokis.is/iod2001/papers/Ammmentorp_paper.doc) [Consultado 05/05/2002].
- FERNÁNDEZ-MOLINA, J.C. (2000). Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información. *Journal of Spanish Research on Information Science*, vol. 1 (2). Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf> [Consultado 05/05/2002].
- GARCÍA MARCO, F. J. 1997. Servicios de información en la World Wide Web: una nueva frontera para los docentes del área de biblioteconomía y documentación. *Cuadernos de Documentación Multimedia*, 6-7. Disponible en: <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/cuad6-7/garmarza.htm> [consultado 02/01/2002]
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS (IFLA) (2004). Recomendaciones para el Servicio de Referencia Digital. Disponible en: <http://www.ifla.org/VII/s36/pubs/drg03-s.htm> [consultado 20/04/05]
- KASOWITZ, A. S. (1998). Guideline for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services. Disponible en: <http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [consultado 03/05/2002].
- LANKES, R. D. (2003). Impact and Opportunity of Digital Reference in Primary and Secondary Education. Disponible en: <http://data.webjunction.org/wj/documents/11894.pdf> [Consultado 05/05/2005]
- LANKES, R. D.; KASOWITZ, A. S. (1998). The AskA Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services. Syracuse, NY; ERIC Clearinghouse on Information and Technology, p. 248

- MANSO RODRIGUEZ, R. A. (2006). Servicio de Referencia Virtual: Concepto, Organización y Evaluación. Santa Clara; Editorial Feijóo, p. 72
- NEUHAUS, P. 2003. Privacy and Confidentiality in Digital Reference. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 43 (1), 26-36.
- THE NEW YORK PUBLIC LIBRARY (2004). About Ask Librarians Online. Disponible en: <http://www.nypl.org/questions/about.html> [Consultado 05/07/2006]
- ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC). 2005. ¿Qué es la referencia virtual? Disponible en: <http://www.oclc.org/americalatina/es/questionpoint/about/virtual/default.htm> [Consultado: 20/07/05]
- ONLINE COMPUTER LIBRARY CENTER (OCLC) (2006). QuestionPoint 24/7 reference service: Policy. Disponible en: <http://questionpoint.org/policies/index.html> [Consultado 05/07/2006]
- POMERANTZ, J. (2003). Integrating Digital Reference Service into the Digital Library Environment. Disponible en: [http://sils.unc.edu/~jpom/pubs/Dig\\_Ref\\_in\\_DLs.pdf](http://sils.unc.edu/~jpom/pubs/Dig_Ref_in_DLs.pdf) [Consultado 05/05/2005]
- RYERSON UNIVERSITY LIBRARY (2006). Ask a Librarian: Privacy Policy. Disponible en: <http://www.ryerson.ca/library/ask/privacy.html> [Consultado 05/07/2006]
- SAUNDERS, L. 2001. Building the Virtual Reference Desk. Disponible en: <http://www.infotoday.com/it/mar01/saunders.htm> [Consultado 02/05/2002]
- SLOAN, B. 1998. Electronic Reference Services: Some Suggested Guidelines. *Reference & User Services Quarterly*, vol. 38, 77-81. Disponible en: <http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/guide.html> [Consultado 2/01/2002]
- SMITH, L. 2003. Education for Digital Reference Services. Disponible en: <http://data.web-junction.org/wj/documents/11820.pdf> [Consultado 05/05/2005]
- UNIVERSITY OF ALBERTA LIBRARIES (2004). Virtual Reference Service: Privacy Statement. Disponible en: <http://www.library.ualberta.ca/ereference/privacy/index.cfm> [Consultado 05/07/2006]
- UNIVERSITY OF ILLINOIS (2005). Ask a Librarian Privacy Policy. Disponible en: <http://www.library.uiuc.edu/askus/privacy.htm> [Consultado 05/07/2006]
- VIRTUAL REFERENCE DESK. 2005. About VRD. Disponible en: <http://www.vrd.org/about.shtml> [Consultado 05/05/2005]
- WASIK, J. M. (1999). Building and Maintaining Digital Reference Services. ERIC Digest. Disponible en: <http://ericir.syr.edu/ithome/digests/digiref.html> [Consultado 03/02/2002].
- WHITLATCH, J. (2003). Policies for Digital Reference. Disponible en: <http://data.web-junction.org/wj/documents/11821.pdf> [Consultado 05/05/2005].